

RÉFÉRENTIEL

AUTONOMIE NUMÉRIQUE



Ensemble, les caisses de retraite s'engagent





SOMMAIRE

1. Objet du referentiel	4
2. Contexte et references	4
2.1 Contexte institutionnel	4
2.2 References methodologiques et bibliographiques	5
3. Définition & cadre theorique	7
4. Objectifs et contenu du referentiel	9
4.1 Objectifs des actions	9
4.2 Public cible	10
4.3 L'organisation et la pedagogie des seances	10
4.4 Forme et contenu	13
4.5 Formation des animateurs	21
4.6 Évaluation	22
4.7 Recommandations post-ateliers	32
Annexes	33
- Annexe 1 : Les 4 recommandations issues de l'étude « Publics sénior et inclusion numérique »	33
- Annexe 2 : Fiche de synthèse	49

1. Objet du référentiel

Le présent référentiel définit les objectifs et le périmètre d'intervention des actions attendues et soutenues dans le cadre des ateliers d'accompagnement et de formation au numérique.

2. Contexte et références

2.1 Contexte institutionnel

Les Conventions d'Objectifs et de Gestion (COG) de l'Assurance maladie, Assurance retraite, MSA, Agirc-Arrco et CNRACL ainsi que l'offre commune en prévention portée en interrégime réaffirment la volonté de rapprochement interrégime et interbranche pour asseoir la légitimité des caisses de retraite comme actrices de la promotion du bien vieillir.

En adoptant début 2014, une convention « la retraite pour le Bien vieillir, l'offre commune interrégime pour la prévention et la préservation de l'autonomie » et en définissant les contours d'une identité commune « Pour bien vieillir – Ensemble, les caisses de retraite s'engagent », la MSA et l'Assurance retraite, en partenariat avec Santé Publique France, ont ainsi marqué leur engagement à structurer l'ensemble de leurs actions en faveur du bien vieillir autour d'une approche institutionnelle commune. Par la signature le 4 mai 2017 de la convention « Pour une politique d'action sociale coordonnée interrégime pour la préservation de l'autonomie des personnes âgées » entre l'Etat et les caisses de retraite de base, la CNRACL a rejoint la dynamique interrégime. L'article L. 115-9 du code de la sécurité sociale prévoit par ailleurs la possibilité d'ouvrir cette convention aux autres organismes nationaux chargés de la gestion d'un régime obligatoire de retraite de base ou complémentaire.

L'offre des caisses de retraite en matière d'ateliers collectifs de prévention destinée aux retraités – nouveaux ou installés dans la retraite – évolue en fonction des besoins identifiés. La thématique de l'accompagnement au numérique a ainsi émergé au fil du temps : 13 CARSAT avaient déjà mis en place des ateliers d'inclusion numérique en 2018, qui ont bénéficié à environ 10 000 retraités. En 2019, l'Assurance retraite a lancé un appel à projets national dédié de 2 millions d'euros, qui a retenu 171 projets répartis sur les 18 caisses partenaires, souvent cofinancés par les conférences des financeurs.

La conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie, dispositif phare de la loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement de décembre 2015 et piloté nationalement par la CNSA, a en effet pour objectif de coordonner, dans chaque département, les actions de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans et plus et leurs financements dans le cadre d'une stratégie commune. Présidées localement par les Conseils départementaux, les caisses de retraite en sont membres. Au titre de l'axe 6 des compétences de la conférence, les actions de prévention, la thématique de l'accompagnement au numérique émerge de plus en plus : en 2018, les conférences des financeurs ont soutenu plus de 6 000 actions sur cette thématique, à hauteur de 6 millions d'euros.

Le référentiel « Autonomie numérique » s'inscrit dans une démarche coordonnée et constitue la matrice élaborée de manière partenariale à l'intention des porteurs de projets lauréats des dispositifs dédiés portés par les caisses de retraite et un outil d'aide à la décision pour les membres des conférences des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie.

2.2 Références méthodologiques et bibliographiques

De nombreux travaux ont été réalisés depuis plusieurs années pour caractériser la notion d'illectronisme et toutes les conséquences sur la vie quotidienne des personnes qui le subissent, au premier lieu desquelles l'exclusion sociale et le nonaccès aux droits. Le Baromètre du Numérique, réalisé annuellement par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (Credoc)¹, permet notamment de mesurer l'adoption par les Français des équipements, d'étudier les pratiques numériques et de détecter les inégalités d'accès et de compétences, qu'elles soient volontaires ou subies.

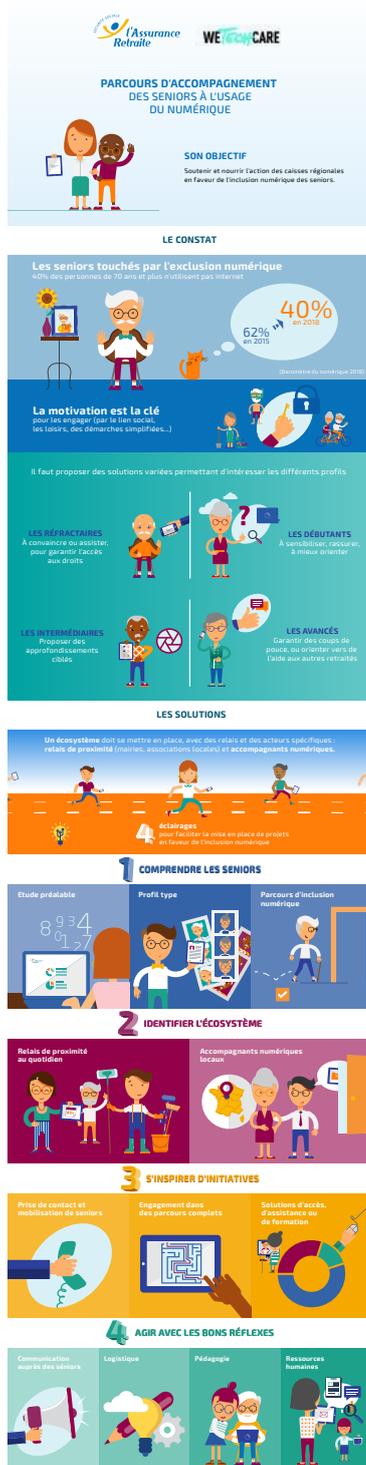
L'étude « Publics seniors et inclusion numérique », réalisée par WeTechCare² et commandée par l'Assurance retraite³ en 2019, permet de couvrir les différentes étapes d'un parcours d'accompagnement des seniors à l'usage du numérique. Elle identifie les leviers de motivation, l'écosystème d'acteurs, et propose 4 éclairages et ressources adaptées pour faciliter la mise en place de projets en faveur de l'inclusion numérique des seniors :

- > Recommandations sur les ressources humaines ;
- > Recommandations pour les supports de communication ;
- > Recommandations logistiques ;
- > Recommandations sur les pratiques pédagogiques.

1. credoc.fr

2. wetechcare.org

3. lassuranceretraite.fr



Ce référentiel s'appuie sur ces travaux mais également sur d'autres références, parmi lesquelles :

Le « Guide de configuration des tablettes classiques pour les personnes âgées et les proches aidants », produit en 2019 par l'Institut national de la consommation (INC) et financé par la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et l'INC. Réalisé avec l'aide de l'équipe du Broca Living Lab, composée de soignants et chercheurs spécialistes des technologies à destination des personnes âgées, ce guide s'adresse à toute personne souhaitant accompagner une personne âgée dans la découverte de l'usage d'une tablette tactile, aussi bien proches aidants (enfants, famille, amis...) que professionnels (aides-soignants, infirmières, auxiliaires de vie sociale...). Les dispositifs concernés sont des tablettes numériques tactiles grand public et non les tablettes dites « simplifiées », l'objectif étant de rendre les outils « classiques » accessibles à tous. Le guide est organisé en quatre parties : la préparation, la configuration, les usages, et les fiches détachables.

L'étude « L'exclusion numérique des personnes âgées », réalisée par CSA pour les Petits Frères des Pauvres en 2018. Elle démontre notamment que si l'exclusion numérique touche encore plus d'un quart des plus de 60 ans, le numérique est vecteur de lien social pour 2/3 d'entre eux. Au-delà du manque de maîtrise, c'est le manque d'intérêt qui constitue le frein majeur à leur utilisation d'Internet. L'étude formule plusieurs recommandations : améliorer l'accès au numérique, rendre accessible les équipements, favoriser les usages, et humaniser les services et démarches en ligne.

La recherche-action « Capital numérique – Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires 2018 – 2019 », réalisée par le Lab Ouishare x Chronos.

Elle s'est intéressée aux pratiques numériques d'habitants de quartiers prioritaires. Elle dresse moins le constat d'une fracture numérique que d'un besoin de compréhension des enjeux de la numérisation de la société, permettant d'avoir les clés pour moins la subir. Pour cela, l'étude prône un maillage du territoire par des lieux physiques animés par des professionnels, formés au métier, et capables de créer des liens de confiance avec les personnes afin de les guider vers les opportunités nouvelles offertes par le numérique.

Le kit d'information à destination des médiateurs numériques pour améliorer la protection des données de leurs publics, réalisé par la Commission nationale informatique et libertés (Cnil) en 2019. Les professionnels du secteur social et de la médiation numérique accompagnent leurs publics dans le cadre de formations à la maîtrise des outils numériques (« je forme ») ou de l'aide apportée aux personnes dans la réalisation de leurs démarches en ligne, que ce soit en leur présence (« j'accompagne ») ou en leur absence (« je fais »). La Cnil propose dans ce kit les bonnes pratiques à mettre en œuvre selon les différents contextes d'accompagnement. Elle met également à disposition des médiateurs un modèle de mandat permettant de garantir la validité du consentement de l'utilisateur lorsqu'ils doivent réaliser des démarches à sa place.

Le kit d'intervention rapide visant à accompagner les personnes éloignées de l'informatique, développé par la Mission Société Numérique sur <https://kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr>. Ce site a pour objectif de permettre à toute personne, en particulier les non professionnels de la médiation numérique, d'aborder rapidement les principaux enjeux de l'accompagnement des individus en difficulté sur les outils numériques. Il propose conseils, méthodes d'accompagnement et d'orientation.

3. Définition & cadre théorique

La digitalisation de la société représente un véritable levier de promotion du Bien Vieillir puisqu'elle favorise le lien social, l'accès à l'information, à la communication à distance, aux réseaux sociaux et aux actions de prévention à domicile grâce aux possibilités qu'offre le canal numérique et Internet, en complémentarité des interventions humaines. Il convient par ailleurs d'accompagner la transition digitale dans un souci d'accès aux droits, dans la perspective du Programme Action Publique 2022 qui vise 100 % de services publics dématérialisés à horizon 2022.

Aujourd'hui, 40 % des personnes âgées de 70 ans et plus n'utilisent pas Internet (vs. 62 % en 2015) et 73 % des personnes ayant le moins accès à internet à domicile sont retraitées. Dès 60 ans, une personne sur deux se sent inquiète face aux démarches administratives en ligne, alors que 2/3 des internautes de 60 ans et plus utilisent Internet pour maintenir des liens avec la famille et les proches. L'exclusion numérique touche particulièrement les plus de 80 ans et les personnes les plus précaires : elle est donc devenue un facteur aggravant d'isolement social. ¹

Au-delà de la fracture générationnelle, il est indispensable de mesurer le poids du fossé culturel, c'est-à-dire les capacités de la personne à mobiliser des compétences afin de maîtriser les outils informatiques et numériques. Celles-ci sont de 3 ordres ²:

- > les compétences instrumentales : capacité à manipuler des logiciels et le matériel informatique ;
- > les compétences structurelles : savoir chercher, comprendre et évaluer des informations utiles pour l'utilisation des moteurs de recherche ;
- > les compétences stratégiques : être capable de rechercher une information utile à une décision de la vie quotidienne.

Outre ces compétences, l'estime de soi apparaît comme un élément-clé dans la capacité des individus à se servir des dispositifs numériques : le numérique requiert une certaine confiance en soi pour oser l'utiliser, se tromper et recommencer. Les mécanismes d'autocensure particulièrement développés par les seniors – « ce n'est plus de mon âge », « c'est trop compliqué » – sont souvent déterminants dans leur rapport à l'apprentissage du numérique.

Il est par conséquent essentiel d'accompagner les seniors dans cet usage dans le cadre des ateliers du Bien vieillir qui s'appuient sur le lien social, la convivialité, la réassurance, un cadre d'interaction souple et informel qui valorisent le pouvoir d'agir.

Tel est l'objectif des ateliers « Autonomie numérique » proposés par les caisses de retraite.

1. Source : Baromètres du Numérique 2018 et 2019, Credoc et étude « L'exclusion numérique des personnes âgées », 2018, Petits Frères des Pauvres

2. Source : Recherche-action « Capital numérique – Pouvoir d'agir des habitants des quartiers prioritaires 2018 – 2019 », Lab Ouishare x Chronos

4. Objectifs et contenu du référentiel

4.1 Objectifs des actions

4.1.1 Objectifs stratégiques

La finalité de la thématique « Autonomie numérique » par le biais des actions qui y sont développées vise à accompagner les seniors dans l'utilisation de l'outil numérique afin qu'ils soient le plus autonomes possible dans la pratique de base du numérique.

Afin de permettre aux personnes retraitées de communiquer et réaliser des démarches en ligne en sécurité, de s'informer via Internet, il est indispensable de leur donner l'envie, la confiance en soi et les repères face au numérique en favorisant la convivialité et le lien social.

4.1.2 Objectifs opérationnels

Afin de concourir à la réalisation des objectifs stratégiques, les actions devront permettre de répondre aux objectifs suivants :

Objectifs transversaux :

- > Sensibiliser à l'importance de suivre un parcours d'accompagnement au numérique global ;
- > Développer et entretenir le lien social ;
- > Maîtriser l'équipement ;
- > Savoir s'informer, communiquer en ligne ;
- > Réaliser des démarches administratives et du quotidien en ligne.

Objectifs des 8 modules socles :

- > Comprendre l'importance et les enjeux de l'utilisation du numérique aujourd'hui ;
- > Découvrir et utiliser les équipements (tablette, smartphone, ordinateur) ;
- > Maîtriser l'ensemble des usages de base du numérique : information, sécurité, communication, démarches administratives ;
- > Faire émerger de nouveaux projets, de nouvelles envies grâce au numérique ;
- > Relayer vers les partenaires locaux capables de fournir une aide ponctuelle à l'utilisation du numérique.

Objectifs des modules complémentaires optionnels :

- > Approfondir les notions non ou mal comprises par les participants ;
- > Répondre aux difficultés rencontrées ;
- > Garantir un niveau d'autonomie suffisant à l'issue du parcours ;
- > Prendre en compte les difficultés spécifiques des publics fragiles ;
- > Présenter les outils en ligne locaux dédiés au Bien Vieillir, en parallèle du site www.pourbienvieillir.fr présenté dans le module 4 ;
- > Favoriser l'adhésion des participants aux différentes offres de services proposées par les caisses de retraite.

4.2 Public cible

Les ateliers « Autonomie numérique » s'adressent aux personnes de 55 ans et plus, autonomes (GIR 5, 6 et non girées), en priorité celles vivant à domicile (y compris en résidence autonomie, petite unité de vie) et les publics en situation d'isolement social et géographique.

Une attention particulière doit être apportée aux personnes fragiles et particulièrement éloignées du numérique. L'utilisation de l'Observatoire des Fragilités¹, système d'information géographique élaboré par les organismes de Sécurité sociale, est particulièrement indiquée : ce dernier permet une vision actuelle et dynamique d'indicateurs, d'acteurs, d'actions en lien avec des populations fragilisées. Il vise à identifier les territoires prioritaires d'intervention sur le champ de la prévention santé/sociale et de la prévention des risques du vieillissement. Ces données pourront être croisées avec celles des diagnostics des besoins départementaux élaborés par chaque conférence des financeurs, et d'un travail de maillage local.

4.3 L'organisation et la pédagogie des séances

Il est fortement conseillé de veiller, dans la mesure du possible, à l'homogénéité du niveau d'autonomie numérique des participants au sein d'un même groupe, puisqu'elle favorise la confiance, l'inclusion et l'assiduité. Dans cette optique, le diagnostic d'autonomie numérique doit être réalisé en amont, lors de l'inscription, afin de constituer des groupes de niveaux.

1. L'observatoire interrégime des situations de fragilité : www.observatoires-fragilites-national.fr

Si le partenaire n'est pas en mesure de mettre en place une telle organisation – nombre d'inscriptions insuffisantes pour créer plusieurs groupes, manque de visibilité sur les inscriptions en amont – l'intervenant devra particulièrement veiller aux publics les plus éloignés du numérique dans le groupe : mise en place de séances supplémentaires (voir modules complémentaires optionnels), potentiellement par sous-groupe, constitution de mécanismes de pairaidance au sein du groupe.

Dans tous les cas, l'intervenant doit garantir le chaînage vers les partenaires locaux permettant de répondre aux besoins d'approfondissement ou de « coups de pouce » une fois le parcours terminé (module 8). Pour cela, il pourra notamment s'appuyer sur les recensements de territoires, réalisés notamment par les hubs régionaux¹, qui identifient les actions et bonnes pratiques mises en œuvre au niveau local. Il est en effet déterminant que les participants maintiennent leur autonomie numérique dans la durée.

4.3.1 Les supports informatiques d'apprentissage

Le matériel numérique considéré comme supports d'apprentissage sont la tablette/le smartphone et l'ordinateur.

Dans l'apprentissage et la gestion de son activité digitale, le smartphone et la tablette ont un fonctionnement similaire. La tablette/le smartphone étant plus adaptés à l'utilisation du numérique par les seniors – difficultés croissantes avec l'avancée en âge de manipulation et de coordination avec la souris² – et l'ordinateur de moins en moins utilisé au profit des équipements plus nomades³, l'apprentissage sur tablette ou smartphone est à privilégier. Cependant, de nombreuses personnes âgées possèdent un ordinateur et ce dernier reste encore un équipement incontournable. Les ateliers pourront donc s'appuyer sur l'un ou plusieurs de ces trois supports.

L'opérateur fournit au participant le support d'apprentissage durant le parcours (par lui-même, ou en partenariat avec le partenaire local, le cas échéant).

Si le senior dispose de son propre équipement, il est fortement recommandé qu'il suive et mette en pratique ses apprentissages dessus.

1. Créés par la Banque des Territoires de la Caisse des Dépôts et la Mission Société Numérique, les « hubs territoriaux pour un numérique inclusif » visent à coordonner et amplifier les stratégies locales d'inclusion numérique : <https://societenumerique.gouv.fr/hubs/>

2. Source : Sciarretta E., Ingrosso A., Volpi V., Opromolla A., Grimaldi R. (2015) Elderly and Tablets : Considerations and Suggestions About the Design of Proper Applications. In: Zhou J., Salvendy G. (eds) Human Aspects of IT for the Aged Population. Design for Aging. ITAP 2015. Lecture Notes in Computer Science, vol 9193. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-20892-3_49

3. Source : Baromètre du Numérique 2019.

L'intervenant est par ailleurs fortement incité à proposer des usages intersessions pour stimuler l'intérêt et l'apprentissage des participants (exemples : envoi d'e-mails, création de groupes de messagerie instantanée dédiés, recherches sur Internet, etc). Il doit veiller à répondre aux attentes des participants tout au long du parcours, puisqu'elles constituent des leviers de motivation.

- > **Posture** : La bienveillance, la patience, l'écoute et l'empathie font partie des qualités requises pour animer l'atelier. Une attention particulière doit être portée à la réassurance des participants et à la prise en compte des freins que peuvent avoir certains. La valorisation de l'apprenant et de sa progression doit être privilégiée. Les principes de l'andragogie¹ guident l'intervenant pour éviter toute infantilisation des participants.
- > **Convivialité et lien social** : L'organisation des séances tient compte des temps de pause et d'échanges informels (pause café, goûter, etc) nécessaires à la création d'une cohésion au sein du groupe. Les échanges entre pairs sont facilités en cohérence avec les principes de l'andragogie.

4.4 Forme et contenu

Le parcours est composé de 8 modules socles indispensables à l'apprentissage de l'autonomie numérique, et de 1 à 7 modules complémentaires optionnels. Le parcours s'adresse à un groupe de 7 à 10 personnes, qui va suivre l'ensemble des séances.

Ces modules complémentaires, optionnels, peuvent être ajoutés et adaptés en fonction du profil et des besoins du public accueilli, éléments du diagnostic recueillis en amont, lors des inscriptions au parcours, ou, en fonction des contraintes locales, lors de la première séance.

1. Selon la théorie de Malcolm Knowles, l'andragogie peut être appréhendée à travers six affirmations liées à la motivation des adultes en situation d'apprentissage :

- Le besoin : connaître le pourquoi d'un apprentissage
- La particularité : l'expérience, dont la prise en compte de l'erreur, est essentielle
- L'investissement : être impliqué dans le processus d'apprentissage mis en place
- L'utilité : apprendre ce qui servira à court terme dans le quotidien
- Les modalités d'apprentissage : l'apprentissage par situation-problème est plus adapté que la simple transmission de connaissances
- La motivation : elle doit être intrinsèque plutôt que répondre à des exhortations externes.



* modules pouvant faire l'objet d'une ou de plusieurs séances supplémentaires, dans la limite du nombre total de modules indiqués, en fonction du niveau du groupe et des besoins observés (cf « Modules complémentaires optionnels »)

4.4.1 Modules socles

Module 1 « Diagnostic, attentes et leviers motivationnels »

Objectifs :

- > Recenser le profil sociodémographique et le niveau d'autonomie numérique de chaque participant (cf annexe 1) ;
- > Recueillir les attentes des participants et les transformer en leviers motivationnels pour l'ensemble du suivi du parcours ;
- > Potentiellement adapter le parcours (nombre de séances) en fonction des observations.

Permettre aux participants de :

- > Repérer leur niveau d'autonomie numérique ;
- > Identifier leurs propres objectifs ;
- > Comprendre les enjeux de la numérisation de la société et ses opportunités : « avoir les clés pour moins la subir » ;
- > Prendre conscience de l'étendue des possibles qu'offre le numérique ;
- > Echanger entre pairs et déconstruire les appréhensions.

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

Les outils de diagnostics numériques pouvant être utilisés :

- > lesbonsclics.fr
- > kit-inclusion.societenumerique.gouv.fr

Module 2 « Découverte et réassurance »

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- > Découvrir l'usage de base de l'équipement informatique : ordinateur et/ou tablette/smartphone :
 - Identifier les différentes parties de l'ordinateur/de la tablette/du smartphone, et désacraliser « la machine » ;
 - Allumer, éteindre, charger l'ordinateur/ la tablette/le smartphone ;
 - Se connecter au réseau, régler la luminosité, le son ;
 - Savoir choisir un équipement numérique et une connexion qui correspondent à ses besoins ;
 - Manipuler les fenêtres (fermer, agrandir, réduire, rouvrir à partir de la barre des tâches) ;

- Sélectionner/se déplacer : utiliser la souris (molette, clic gauche) ou toucher (appuyer, glisser) ;
- Taper un texte : taper en minuscules et en majuscules, des chiffres, manipuler les touches Entrée, Espace, Effacer.

En fonction du niveau du groupe et des besoins, l'intervenant peut ajuster le nombre de séances, dans la limite du nombre total de modules indiqués (voir « modules complémentaires optionnels »).

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

Module 3 « Maîtrise des usages »

Objectifs :

Permettre aux participants de :

> Maîtriser la tablette/le smartphone :

- Identifier les applications/les mettre en veille ;
- Télécharger et installer une application de son choix, comprendre les notifications ;
- Utiliser l'appareil photo, retrouver les photos et les partager ;
- Présenter les applications utiles : en priorité les applications de communication, de santé, de mobilité, et applications ludiques.

> Maîtriser l'ordinateur :

- Identifier les fichiers et les dossiers, créer un fichier, enregistrer un fichier sous ;
- Créer un dossier, le nommer, déplacer des fichiers (clic droit, glisser-déposer et copier-coller) ;
- Utiliser l'explorateur de fichiers et la clé USB.

En fonction du niveau du groupe et des besoins, l'intervenant peut ajuster le nombre de séances, dans la limite du nombre total de modules indiqués (voir « modules complémentaires optionnels »).

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

Module 4 « S’informer sur Internet »

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- > Ouvrir un navigateur, rechercher avec mots clés, choisir le résultat ;
- > Naviguer (utiliser les boutons précédent, suivant, actualiser, utiliser la barre d’adresse, manipuler les onglets).

L’apprentissage de la navigation doit se faire en priorité en lien avec ce que chacun a envie de découvrir et sur le portail www.pourbienvieillir.fr

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

Module 5 « Sécurité & Numérique »

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- > Connaître les intérêts d’avoir un antivirus et savoir réagir à une demande de mise à jour, à l’irruption de cookies ou de pop-up ;
- > Repérer les garanties de sécurité en ligne ;
- > Rechercher une solution à un problème numérique sur Internet.

L’intervenant s’appuiera notamment sur le kit d’information à destination des médiateurs numériques pour améliorer la protection des données de leurs publics, réalisé par la Commission nationale informatique et libertés (Cnil) en 2019 (cf « références méthodologiques et bibliographiques »).

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

Module 6 « Communiquer via l’email et les réseaux sociaux »

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- > Utiliser sa boîte mail (ouvrir, créer, déchiffrer et répondre à un e-mail, identifier un mail à risque) ;
- > Joindre un fichier dans un mail et télécharger un document ;
- > Comprendre la notion de mot de passe et savoir composer son mot de passe sécurisé ;

- > Connaître les méthodes de conservation et de récupération de mot de passe ;
- > Utiliser France Connect ;
- > Sur la tablette/le smartphone : configurer l'application mail ;
- > Sur l'ordinateur : créer une boîte mail, se connecter/se déconnecter de sa boîte mail ;
- > Apprendre à connaître et savoir utiliser les sites ou applications de communication (messageries instantanées et visio comme WhatsApp ou Skype, réseaux sociaux, de voisinage, de pairaidance et d'information dédiée, comme par exemple le Campus « Séniors connectés » de l'association Delta 7 www.delta7.org/fr/campus#).

En fonction du niveau du groupe et des besoins, l'intervenant peut ajuster le nombre de séances, dans la limite du nombre total de modules indiqués (voir « modules complémentaires optionnels »).

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

Module 7 « Savoir utiliser les principaux sites ou applications administratifs, de mobilité et de services en ligne »

Objectifs :

Permettre aux participants de :

- > Utiliser Internet pour réaliser leurs démarches administratives : Ameli (dont le dossier médical partagé), Caisses de retraite (selon l'affiliation du participant : Assurance retraite, MSA, CNRACL, Agirc-Arrco), impôts, oups.gouv :
 - savoir scanner un document et déposer un fichier dans un espace en ligne ;
 - remplir un formulaire en ligne (reconnaître et appliquer les contraintes de contenu et de formats (champs obligatoires, types de réponses) ;
 - créer son espace personnel sur lassuranceretraite.fr pour les retraités du régime général, à l'aide du module pédagogique dédié sur www.lesbonsclics.fr.
- > Savoir utiliser les sites ou applications de mobilité (exemples : SNCF, GPS, transports en commun locaux, covoiturage, etc) ;
- > Apprendre à connaître et savoir utiliser les sites ou applications d'achat en ligne, livraisons de courses, démarches médicales ;
- > Savoir utiliser le service « Trouver un atelier » sur le portail www.pourbienvieillir.fr, à l'aide du module pédagogique dédié sur www.lesbonsclics.fr.

En fonction du niveau du groupe et des besoins, l'intervenant peut ajuster le nombre de séances, dans la limite du nombre total de modules indiqués (voir « modules complémentaires optionnels »).

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

Module 8 « Evaluation et offres rebond »

Objectifs :

- > Observer l'évolution de l'autonomie numérique des participants par rapport au diagnostic de la première séance ;
- > Mesurer les changements de comportements numériques qui se sont opérés ;
- > Communiquer la liste des partenaires relais locaux disponibles en cas de besoin (espaces publics numériques, centres sociaux, etc) : un ou plusieurs partenaires locaux pourront intervenir lors de ce module ;
- > Relayer vers l'offre de service du Bien Vieillir.

Permettre aux participants de :

- > Mesurer leur progression par rapport au début du parcours ;
- > Identifier leurs nouveaux projets avec le numérique ;
- > Identifier une structure-ressources locale (Espace Public Numérique, Maison France Service, centre social, CCAS, etc) et/ou une personne ressource de son entourage afin que chacun puisse bénéficier d'une aide ponctuelle en cas de blocage une fois le parcours terminé, permettant de maintenir son autonomie numérique ;
- > Découvrir l'offre des caisses de retraite pour accompagner la retraite.

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

4.4.2 Modules complémentaires optionnels

Séances d'approfondissement liées à l'un ou plusieurs des 4 modules socles identifiés* en fonction des besoins et difficultés observées chez les participants

Dans la limite du nombre total de modules indiqués, et en fonction du niveau du groupe et des besoins observés, 4 modules peuvent faire l'objet d'une ou de plusieurs séances supplémentaires :

- > Module 2 « Découverte et réassurance » ;
- > Module 3 « Maîtrise des usages » ;
- > Module 6 « Communiquer via l'email et les réseaux sociaux » ;
- > Module 7 « Savoir utiliser les principaux sites ou applications administratifs, de mobilité et de services en ligne ».

Objectifs :

- > Approfondir les notions non ou mal comprises par les participants ;
- > Répondre aux difficultés rencontrées ;
- > Garantir un niveau d'autonomie suffisant à l'issue du parcours ;
- > Prendre en compte les difficultés spécifiques des publics fragiles.

Permettre aux participants de :

- > Disposer de davantage de temps pour comprendre et mettre en pratique les usages présentés ;
- > Être rassurés dans l'usage autonome du numérique.

Ces séances supplémentaires sont particulièrement recommandées si le groupe est composé d'un nombre conséquent de personnes fragiles et/ou très éloignées du numérique.

Sur la base du diagnostic initial, l'intervenant identifiera les thèmes et le nombre de séances supplémentaires à programmer, le cas échéant, dans la limite du nombre maximum de 15 modules au total. Il déterminera également si ces séances d'approfondissement doivent concerner l'ensemble du groupe ou les personnes identifiées comme étant les plus en difficultés.

Il pourra positionner ces séances soit au cours du parcours, soit sur la fin.

Durée de chaque séance (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

Module spécifique de découverte et d'utilisation de l'offre de service en ligne développés localement par les caisses

Certaines caisses ont développé leurs propres outils en ligne dédiés au Bien vieillir : une séance dédiée peut par conséquent être fléchée à la présentation de ces outils et à leur utilisation.

Objectifs :

- > Présenter les outils en ligne locaux dédiés au Bien Vieillir, en parallèle du portail www.pourbienvieillir.fr présenté dans le module 4 ;
- > Favoriser l'adhésion des participants aux différentes offres proposées par la caisse.

Permettre aux participants de :

- > Inscrire leur démarche d'inclusion numérique dans celle du Bien vieillir ;
- > De découvrir l'offre locale de leur caisse de retraite.

Durée (pause comprise) :

Minimum recommandé dans le référentiel : 2h

Maximum recommandé dans le référentiel : ½ journée

4.5 Formation des animateurs

Il convient de s'assurer de la qualification de l'animateur pour intervenir sur le thème « Autonomie numérique » auprès d'un public sénior.

L'intervenant devra notamment :

- > Posséder des aptitudes à animer des groupes (pratiques pédagogiques, mises en situation) ;
- > Avoir une connaissance de la spécificité du public senior : supports matériel et pédagogiques adaptés et mobilisable en dehors des séances (ex : tutoriel, récapitulatif de cours, etc) ;
- > Être en capacité de recueillir les éléments permettant de réaliser une évaluation de l'action ;
- > Savoir gérer et anticiper la logistique d'animation ;
- > Inscrire l'ensemble des ateliers prévus sur le portail www.pourbienvieillir.fr via l'accès professionnel qui lui sera fourni.

Minimum requis :

- > Maîtrise de l'ensemble des compétences numériques nécessaires ;
- > Capacité à transmettre ses compétences numériques : expliquer simplement des concepts numériques, connaître les bonnes pratiques de la pédagogie, gérer les différents rythmes d'apprentissage ;
- > Capacité, le cas échéant, à former des groupes « de niveaux » : découverte (dédié aux publics n'ayant jamais utilisé un ordinateur), débutant, intermédiaire, avancé ;
- > Capacité à recueillir l'ensemble des informations permettant de renseigner et orienter les seniors vers l'offre des partenaires-relais locaux :
- > numérique : via les hubs territoriaux, collectivités, associations locales, Maisons France Services ;
- > Bien vieillir : en lien avec la structure interrégime régionale portant les différentes actions collectives de prévention.

Recommandations :

- > Formation spécifique pouvant être dispensée en fonction des spécificités et offres de service locales ;
- > Démarche : Encourager, promouvoir la formation continue des animateurs pour s'adapter aux évolutions et pour perfectionner leur pratique professionnelle et pédagogique.

4.6 Evaluation

Recommandation au niveau de la méthode : Evaluation quantitative et qualitative via un questionnaire, des entretiens individuels ou en focus-group.

L'évaluation de l'atelier est réalisée en trois temps via un questionnaire :

- > T0 : au début du parcours, 1^{ère} séance (annexe 2) ;
- > T1 : en fin de parcours, de préférence en ligne (annexe 3)
Dimensions à évaluer dans le cadre de l'évaluation à T 1 :
 - Nombre d'inscrits ;
 - Nombre de participants à la 1^{ère} séance et profils sociodémographiques ;
 - Nombre de participants en dernière séance ;
 - Satisfaction par rapport aux informations et au contenu (activités) ;
 - Evaluation de l'autonomie numérique acquise (comparaison avec le diagnostic initial) ;
 - Perspectives d'utilisation du numérique et projets des participants à l'issue du parcours.

- > T2 : 2 à 3 mois suivant la fin du parcours via la complétude d'un questionnaire en ligne (annexe 4).

L'intervenant devra entrer l'ensemble des réponses des participants au questionnaire T0 dans l'outil en ligne qui lui sera indiqué (les participants le feront ensuite eux-mêmes pour T1 et T2).

Questionnaire d'entrée et de diagnostic d'autonomie numérique T0

Au début de cet atelier, afin de nous permettre de connaître vos attentes, nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire ci-dessous. Nous respectons votre vie privée. Dans le cadre du questionnaire initial, final, et post-atelier, le recueil des données personnelles se fait en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des données (RGPD).

J'accepte que [la CARSAT XX] utilise les données renseignées dans le questionnaire initial, final, et post-atelier destinées à l'évaluation du présent atelier.

Lieu de l'atelier :

Commune :

Département :

Date de l'atelier (date du jour de la 1^{ère} séance):

Nom :

Prénom :

Votre Adresse postale :

Code postal

Commune de résidence :

Département :

N° de téléphone :

Adresse email (si vous en disposez) :

..... @

POUR VOUS CONNAÎTRE

Vous êtes : un homme une femme

Votre âge :

- 55 à 59 ans 60 à 64 ans 65 à 69 ans 70 à 74 ans 75 à 79 ans
 80 à 84 ans 85 à 89 ans 90 ans et plus

Votre situation familiale :

- en couple divorcé.e, séparé.e célibataire veuf.ve

Vous habitez :

- seul.e avec votre conjoint.e avec un enfant avec d'autres personnes

Vous habitez :

- en maison en appartement en résidence autonomie

Votre caisse de retraite :

- Assurance retraite (Cnav, Carsat, CGSS, CSS)
 MSA
 CR OPERA
 CNRACL
 Régime de fonctionnaire autre que CNRACL
 CNIIEG/CAMIEG (électricité-gaz)
 Autre régime, merci de préciser :

Votre régime de retraite complémentaire :

- Agirc-Arrco IRCANTEC
 Autre, merci de préciser :

Votre situation :

- préretraité(e) retraité(e) en activité professionnelle
 en arrêt de travail (accident, maladie) en invalidité
 sans activité professionnelle demandeur d'emploi

Votre (dernière) activité professionnelle :

- ouvrier employé artisan, commerçant profession intermédiaire
 professions libérales cadre agriculteur

QUESTIONNAIRE 1^{ÈRE} SÉANCE

Par qui ou comment avez-vous eu connaissance de l'atelier ?

- Votre entourage
 - Un professionnel de santé (médecin traitant, kiné, Infirmier(e), pharmacien...)
 - La presse, les journaux, un site internet
 - La mairie ou le CCAS (Centre communal d'action sociale)
 - Votre caisse de retraite de base
 - Votre caisse de retraite complémentaire
 - Un CLIC (Centre local d'information et de coordination)
 - Votre mutuelle
 - Une association
 - Votre résidence autonomie
 - Un centre social / un club senior
 - Un salon ou un forum
 - Lors d'un autre atelier
 - Autre, merci de préciser :
- (plusieurs réponses possibles)

Parmi les équipements suivants, lesquels possédez-vous à titre personnel ? (plusieurs réponses possibles)

- Ordinateur fixe ou portable
- Tablette tactile
- Smartphone
- Aucun
- Aucun, mais je souhaite faire l'acquisition d'un ou plusieurs équipements prochainement
- Autre, merci de préciser :

A quelle fréquence utilisez-vous internet ?

- Tous les jours
- 1 à 2 fois par semaine
- Plus rarement
- Jamais

Disposez-vous d'une connexion internet à votre domicile ?

- Oui
- Non
- Non, mais je compte souscrire à un abonnement prochainement

Si oui, utilisez-vous internet avec : (plusieurs réponses possibles)

- votre ordinateur fixe ou portable
- votre tablette tactile
- votre smartphone

En général, vous sentez-vous à l'aise avec l'informatique et internet ?

- Très à l'aise
- Plutôt à l'aise, mais j'ai parfois besoin d'aide
- Pas très à l'aise
- Pas du tout à l'aise

QUESTIONNAIRE 1^{ÈRE} SÉANCE

Diriez-vous que vous êtes à l'aise pour :

Cochez la proposition correspondante	TRÈS À L'AISE	PLUTÔT À L'AISE, MAIS J'AI PARFOIS BESOIN D'AIDE	PAS TRÈS À L'AISE	PAS DU TOUT À L'AISE
Allumer et éteindre un ordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser un smartphone ou une tablette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Créer une adresse mail personnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envoyer un e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser seul(e) une démarche administrative sur internet (déclaration d'impôts, demande de retraite...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechercher une information sur internet via un moteur de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer un achat en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communiquer avec vos proches via internet (Skype, WhatsApp, Facebook...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quand vous n'êtes pas à l'aise pour utiliser un outil informatique et internet, demandez-vous de l'aide : (plusieurs réponses possibles)

- À votre entourage
- À un commerçant
- À une structure dédiée (club senior, association, mairie...)
- Je ne demande pas d'aide
- Je ne sais pas à qui m'adresser
- Autre, merci de préciser :

QUESTIONNAIRE 1^{ÈRE} SÉANCE

Quelles sont vos attentes en vous inscrivant à cet atelier ?

- Me sentir plus à l'aise pour utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone
- Me sentir plus à l'aise pour utiliser internet
- Savoir comment effectuer mes démarches en ligne
- Reprendre confiance en moi
- Rencontrer de nouvelles personnes
- Autres, merci de préciser :

Quels sont vos centres d'intérêt ?

- Cuisine Nature Jardinage Photo / vidéo Musique Lecture
- Généalogie Culture générale Voyages / tourisme Loisirs créatifs
- Couture, broderie Bricolage Sports Véhicules

DIAGNOSTIC D'AUTONOMIE NUMÉRIQUE

Ce diagnostic individuel doit, dans la mesure du possible, se faire en ligne à l'aide d'exercices ludiques dédiés, à l'image de ceux proposés par la plateforme www.lesbonsclics.fr qui permettent d'évaluer soi-même son niveau en quelques clics.

Questionnaire d'évaluation de fin de parcours T1

À faire remplir en ligne, à lier au premier questionnaire

Cet atelier a-t-il répondu à vos attentes ?

Tout à fait Assez Peu Pas du tout

Les séances se sont-elles déroulées de façon conviviale ?

Oui très Oui plutôt Non pas vraiment Non pas du tout

L'animation des séances vous a-t-elle convenu ?

Oui parfaitement Oui partiellement Non pas vraiment Non pas du tout

Les thèmes abordés lors des séances de l'atelier étaient-ils adaptés à vos préoccupations ?

Oui, tout à fait Oui, plutôt Non, pas vraiment Non, pas du tout

D'une manière générale, avez-vous trouvé cet atelier ?

Très bénéfique Assez bénéfique Peu bénéfique Pas du tout bénéfique

Plus précisément, estimez-vous que l'atelier vous a été bénéfique dans les domaines suivants ?

Mettre une croix par ligne, dans la case de votre choix	TRÈS BÉNÉFIQUE	ASSEZ BÉNÉFIQUE	PEU BÉNÉFIQUE	PAS DU TOUT BÉNÉFIQUE
Apprendre à utiliser mon ordinateur, ma tablette, mon smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apprendre à utiliser internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser mes démarches en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confiance en moi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sortir davantage à l'extérieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rencontrer de nouvelles personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Depuis la première séance de l'atelier, avez-vous eu l'occasion de demander de l'aide pour utiliser un outil informatique et internet ?

Oui Non Je n'ai pas trouvé de personne pouvant m'aider

Si oui, auprès de qui ? (plusieurs réponses possibles)

De votre entourage

D'un commerçant

D'une structure dédiée (club senior, association, mairie...)

Autre, merci de préciser :

Par rapport au début de l'atelier, diriez-vous que vous vous sentez désormais plus à l'aise pour :

Cochez la proposition correspondante	TRÈS À L'AISE	PLUTÔT À L'AISE, MAIS J'AI PARFOIS BESOIN D'AIDE	PAS TRÈS À L'AISE	PAS DU TOUT À L'AISE
Allumer et éteindre un ordinateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser un smartphone ou une tablette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Créer une adresse mail personnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envoyer un e-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser seul(e) une démarche administrative sur internet (déclaration d'impôts, demande de retraite...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechercher une information sur internet via un moteur de recherche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer un achat en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communiquer avec vos proches via internet (Skype, WhatsApp, Facebook...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

À l'issue de cet atelier, avez-vous prévu : D'utiliser plus souvent vos outils informatiques, si vous en possédez déjà ?

Oui Non

D'acheter un ordinateur, une tablette ou un smartphone, si vous n'en possédez pas ?

Oui Non

De souscrire à un abonnement internet, si ce n'est pas déjà le cas ?

Oui Non

Avec combien de personnes êtes-vous en contact en moyenne par semaine (famille, amis, voisins, facteur, commerçants, aide-ménagère, etc.) ?

1 2-4 5-9 10 et plus

En dehors des séances de l'atelier, avez-vous revu des personnes du groupe que vous ne connaissiez pas précédemment ?

Oui Non, mais j'en ai l'intention Non, et je ne l'envisage pas

Conseilleriez-vous cet atelier à votre entourage ?

Oui Non

Acceptez-vous de recevoir des informations de la part [de la CARSAT XX] ?

Oui Non

Si oui, merci d'indiquer votre courriel :

.....@.....

Sur quels autres thèmes souhaiteriez-vous avoir de l'information ou suivre ce type d'ateliers ? (plusieurs choix possibles)

L'aménagement du logement L'alimentation La marche au quotidien

Les activités physiques la mémoire La santé et le bien être

Autres, merci de préciser :

Avez-vous des remarques ou des suggestions ?

.....

.....

Questionnaire d'évaluation à froid T2 - 2 à 3 mois après la fin de l'atelier

À faire remplir en ligne, à lier aux 2 premiers questionnaires

Depuis votre participation à l'atelier, vous avez :

Mettre une croix par ligne, dans la case de votre choix	OUI	C'ÉTAIT DÉJÀ LE CAS AVANT L'ATELIER	NON
Acheté un ordinateur, une tablette, un smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Souscrit à un abonnement Internet à votre domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Créé une adresse mail personnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalisé des démarches administratives en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Communiqué avec vos proches via Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réalisé des achats en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consulté des informations sur Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diriez-vous que les conseils qui vous ont été donnés durant l'atelier vous servent toujours dans votre quotidien ?			
<input type="checkbox"/> Oui tout à fait <input type="checkbox"/> Oui plutôt <input type="checkbox"/> Non pas vraiment <input type="checkbox"/> Non pas du tout			

Avez-vous le sentiment d'avoir utilisé plus souvent les outils informatiques et Internet depuis votre participation à l'atelier ?

Oui tout à fait Oui plutôt Non pas vraiment Non pas du tout

Vous sentez-vous à l'aise pour les utiliser ?

- Oui, tout à fait à l'aise Oui, mais il m'arrive de demander de l'aide
 Non, pas tout à fait à l'aise Non, pas du tout à l'aise

Depuis votre participation à l'atelier, avez-vous eu l'occasion de demander de l'aide pour utiliser un outil informatique et Internet ?

- Oui Non Je n'ai pas trouvé de personne pouvant m'aider

Si oui, auprès de qui ? (plusieurs réponses possibles)

- De votre entourage
 D'un commerçant
 D'une structure dédiée (club senior, association, mairie...)
 Autre, merci de préciser :

En dehors des séances de l'atelier, avez-vous revu des personnes du groupe que vous ne connaissiez pas précédemment ?

- Oui Non, mais j'en ai l'intention Non, et je ne l'envisage pas

Acceptez-vous de recevoir des informations de la part [de la CARSAT XX] ?

- Oui Non
 Si oui, merci d'indiquer votre courriel :
..... @

Sur quels autres thèmes souhaiteriez-vous avoir de l'information ou suivre ce type d'ateliers ? (plusieurs choix possibles)

- L'aménagement du logement
 L'alimentation
 La marche au quotidien
 Les activités physiques
 la mémoire
 La santé et le bien être
 Autres, merci de préciser :

4.7 Recommandations post-ateliers

Il est fortement recommandé :

- > de remettre aux participants un guide composé des principaux apprentissages et tutoriels correspondants ;
- > de remettre aux participants un recueil des contacts des partenaires-relais du numérique (y compris de reconditionnement d'équipements) et du Bien vieillir, en lien avec les caisses de retraite, à la fin du parcours.

Annexe 1. Les 4 recommandations issues de l'étude « Publics séniors et inclusion numérique »

- > Recommandations sur les pratiques pédagogiques d'accompagnement ;
- > Recommandations logistiques pour la mise en place d'un espace d'accompagnement numérique adapté aux séniors ;
- > Recommandations pour des supports de communication destinés aux séniors ;
- > Recommandations sur les ressources humaines pour la mise en place d'un accompagnement numérique.

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 1 : COMMENT DÉTECTER LE NIVEAU NUMÉRIQUE D'UNE PERSONNE ?



OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche permet d'identifier des méthodes pour comprendre les besoins numériques et les difficultés des seniors. Elle donne des outils pour permettre d'estimer le niveau et les besoins d'une personne ainsi que des éléments d'évaluation de ses compétences sur le numérique. Par ailleurs, une évaluation des compétences « seules », en dehors de l'analyse de la situation de la personne, de ces besoins, envies et freins, sera forcément obsolète. Ces étapes sont donc à penser en **complémentarité**.



ESTIMER LE NIVEAU D'UNE PERSONNE

Avant de choisir une solution d'accompagnement, il est nécessaire de réaliser un **entretien** avec la personne pour :

- Choisir la bonne posture d'accompagnement à adopter
- Identifier un solution vers laquelle orienter la personne
- Identifier ses leviers de motivation



QUAND

En **individuel** de préférence, ou en **collectif** lors d'un atelier dont l'objectif est de positionner les personnes sur des solutions qui leur correspondent.



OUTILS

En fonction du temps disponible, voici deux méthodes pour réaliser un entretien avec une personne sur le numérique :



MÉTHODE EXPRESS

Pour un entretien express, choisir une posture **semi directive** : poser des **questions fermées**, puis afin de mieux identifier les causes des difficultés, demander « **pourquoi ?** »

Exemple :

- **Question fermée** : Avez-vous l'habitude de réaliser des démarches en ligne de chez vous?
- Oui / Non
- **Pourquoi ?** Je ne sais pas faire - je ne sais ni lire ni écrire le français - je n'ai pas d'équipement / pas d'accès à internet etc...



MÉTHODE EXPLORATOIRE

Pour un entretien plus exploratoire, choisir des **questions ouvertes** afin de mieux appréhender les **motivations** et les **crain**tes de la personne.

Exemple :

- Quelles sont les **choses que vous aimez faire** / que vous faites le plus avec votre smartphone / tablette / ordinateur ?
- Avez-vous **déjà été en colère** contre votre téléphone ? Pourquoi ?



LE +

La **motivation est un ensemble de désir et de volonté** qui pousse une personne à accomplir une tâche ou à viser un objectif correspondant à un besoin. La motivation crée les conditions favorables à l'engagement et à l'apprentissage.

Pour en savoir plus, consulter la fiche 2 : « Comment motiver les seniors dans leurs usages numériques ? »

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 1 : COMMENT DÉTECTER LE NIVEAU NUMÉRIQUE D'UNE PERSONNE ?



EVALUER LE NIVEAU D'UNE PERSONNE

Pour évaluer précisément les compétences numériques de la personne, il est important d'observer son comportement dans un environnement réel ou simulé. Cela permettra d'**objectiver son niveau d'autonomie** et donc de vous baser sur ce que la personne sait faire et non ce qu'elle pense savoir faire.



QUAND

Après l'entretien d'estimation des besoins (recto).

En **individuel** de préférence, ou en **collectif** lors d'un atelier dont l'objectif est de positionner les personnes sur des solutions qui leur correspondent.



OUTILS

[Diagnostic version exercices du site Les Bons Clics](#)

Ces exercices de **niveau progressif** (débutant, intermédiaire, avancé, confirmé) permettent d'objectiver le niveau d'une personne sur ordinateur. L'approche de l'indicateur est pédagogique (l'écran est épuré, les retours encourageants). La stratification par niveau permet de positionner les publics sur des parcours de formation.

Le site [Les Bons Clics](#) propose, en plus du diagnostic version exercice, différents outils pour faciliter cet accompagnement avec les publics :



Un diagnostic version imprimable et questionnaire pour estimer rapidement le niveau (cf. recto)



Un guide pour se former en tant que professionnel à la posture à adopter



MÉMO

Les exercices de diagnostic Les Bons Clics correspondent à différents niveaux :

- **Débutant** : La personne n'a presque jamais utilisé un ordinateur.
- **Intermédiaire** : La personne sait utiliser la souris et le clavier et sait se repérer sur le bureau Windows.
- **Avancé** : La personne sait utiliser les fonctionnalités de base d'internet et de sa boîte mail.
- **Confirmé** : La personne sait se repérer sur un site pour réaliser une démarche en ligne. Elle aura peut-être besoin d'un coup de pouce pour en réaliser certaines.



LES +

Accompagner une personne dans un diagnostic en environnement numérique nécessite une posture particulière :

- **Rassurer** la personne en lui expliquant que vous avez besoin d'en savoir plus sur son besoin pour l'accompagner aux mieux. **Éviter les termes anxiogènes comme "évaluation" ou "test"**.
- Préciser à la personne qu'elle va **réaliser les exercices en autonomie** : ne pas faire à sa place, pour ne pas biaiser le résultat.
- Si possible, demander à la personne de réaliser des actions **sur son équipement de préférence**.

Exemples : supprimer un dossier sur l'ordinateur ou une application sur sa tablette, taper une recherche sur internet, trouver une rubrique sur un site, envoyer un mail...

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 2 : COMMENT MOTIVER LES SENIORS DANS LEURS USAGES NUMÉRIQUES ?

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche permet de comprendre les leviers et freins à l'apprentissage des compétences numériques pour les seniors. Il s'agit de cibler les vecteurs de formation par la motivation de ces derniers, mais aussi d'outrepasser certaines craintes. **Les recommandations sont adaptées aux publics seniors dans leur diversité** (mais de manière non exclusive, c'est-à-dire pouvant recouper les leviers d'autres publics).

DÉPASSER L'AUTO-CENSURE ET LE SENTIMENT DE REJET

S'il n'existe pas de spécificité à l'accompagnement au numérique des seniors dans leur ensemble, ce groupe d'âge est particulièrement stigmatisé comme étant en difficulté avec le numérique. Ce contexte provoque une auto-censure et une dévalorisation fréquente vis-à-vis du sujet (sentiment de « ce n'est pas pour moi », « pas de mon âge »). Une posture bienveillante de **réassurance dans les capacités à « faire partie » du numérique** est essentielle pour motiver ces derniers.

POUR QUI

Pour les personnes qui adoptent un discours de rejet et qui considèrent que ce n'est pas de leur âge, pas pour eux

POSTURE

- Rassurer les personnes dans leur capacité à apprendre
- Expliquer qu'il est normal d'avoir peur, ne pas avoir une posture culpabilisante ou infantilisante, mais mettre en avant la capacité de l'individu
- Donner des exemples vécus, d'autres seniors accompagnés ou qui ont appris de nouveaux usages
- Rester ouvert et poser des questions ouvertes (ex. demander pourquoi la personne considère que ce n'est pas pour elle)

LE +

Si la personne est **frustrée par un équipement ou des interfaces qui ne sont pas adaptées (difficultés avec le tactile, taille des boutons) expliquer qu'il est important que l'outil s'adapte à elle et que ce n'est pas elle qui ne sait pas faire**. Penser dans ce cas a minima à paramétrer l'équipement en augmentant la luminosité et la taille de la police. Si les problèmes persistent, envisager une nouvelle configuration d'équipement.

DÉSAMORCER LES IDÉES REÇUES SUR LE NUMÉRIQUE ET SON APPRENTISSAGE

Certains seniors peuvent être réfractaires à l'apprentissage du numérique pour des raisons idéologiques, philosophiques mais aussi du fait d'une perception parfois biaisée. Sans brusquer les opinions personnelles, qui sont valables, il est important de désamorcer certaines idées reçues sur le numérique ou son apprentissage.

POUR QUI

Pour les personnes qui adoptent un discours réfractaire à l'apprentissage ou accusent le numérique d'engendrer des évolutions malsaines

POSTURE

- Expliquer que l'apprentissage du numérique ne rime pas avec une vie dépendante de ce dernier. Au contraire, apprendre à utiliser le numérique permet d'en avoir un usage raisonné !
- Ne pas porter de jugement sur le regard critique d'une personne, au contraire, expliquer qu'il est important d'être éclairé sur ces problématiques de société, et que pour cela découvrir comment cela fonctionne est aussi la clé.

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3 : COMMENT ACCOMPAGNER UNE PERSONNE SUR LE NUMÉRIQUE ?

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche permet de choisir la bonne posture d'accompagnement en fonction du niveau d'autonomie numérique de la personne. Cette posture varie aussi en fonction des freins que la personne peut avoir (maîtrise de la langue, handicaps). Ainsi, les postures sont placées sur un gradient entre « faire pour », « faire à la place de », « laisser faire » et « apprendre à faire ». Par ailleurs, la partie « apprendre à faire » est enrichie par une fiche 3.bis qui permet d'identifier les clés d'un apprentissage réussi.

QUELLE QUE SOIT LA POSTURE, RASSURER EST LA CLÉ



POSTURE

- Expliquer tout d'abord que depuis la [loi pour un Etat au service d'une société de confiance du 11 août 2018](#), les usagers ont le droit à l'erreur en cas de bonne foi
- Dès lors, les « fausses manipulations » liées au numérique ne doivent pas être une crainte !



OUTILS

Plateforme [oups.gouv](#) :

- Site de l'Etat qui référence les erreurs fréquentes en fonction des démarches (je déménage, je pars à la retraite etc...)



SÉNIORS

- Imprimer des récapitulatifs des démarches effectuées ou noter des éléments clés sur un support papier, certains publics pouvant se sentir plus rassurés par le format matériel.

« FAIRE POUR » LA PERSONNE



POUR QUI

Pour les personnes exclues du numérique, qui ne peuvent pas ou ne savent pas du tout utiliser l'ordinateur ou le smartphone



POSTURE

- Privilégier le côte à côte dans un espace confidentiel
- Solliciter la validation verbale à chaque étape



OUTILS

Boîte à outils de la CNIL :

- [Modèle de mandat à faire signer par la personne accompagnée](#)

Outils sur le site Les Bons Clics :

- [Guide de posture d'accompagnement pour assister les publics en difficulté](#)
- [Guides sur les différents sites et démarches administratives essentielles](#)

Plateforme [Aidants connect](#) :

Dispositif d'Etat pour sécuriser les aidants professionnels qui font « pour le compte de » quelqu'un. Stade expérimental, se renseigner auprès d'Aidants connect.

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3 : COMMENT ACCOMPAGNER UNE PERSONNE SUR LE NUMÉRIQUE ?

« FAIRE AVEC » LA PERSONNE



POUR QUI

Pour les personnes éloignées du numérique, qui sont en capacité d'apprendre à se servir d'internet.



POSTURE

- Privilégier le côte à côte dans un espace confidentiel
- Solliciter la validation verbale à chaque étape
- Au maximum, demander à la personne de cliquer elle-même sur les boutons de validation



OUTILS

Boîte à outils de la CNIL :

- [Kit d'information pour mieux protéger les données des usagers](#)

Outils sur le site Les Bons Clics :

- [Guide de posture d'accompagnement pour assister les publics en difficulté](#)
- [Guides sur les différents sites et démarches administratives essentielles](#)

« LAISSER FAIRE » LA PERSONNE



POUR QUI

Pour les personnes proches de l'autonomie numérique, qui ont juste besoin d'un petit coup de pouce (être rassuré, avoir une démonstration...)



POSTURE

- Si besoin, réaliser une courte démonstration, puis proposer à la personne de réaliser la démarche en autonomie.



OUTILS

Boîte à outils de la CNIL :

- [12 conseils pour utiliser un ordinateur public en toute sécurité](#)

Outils sur le site Les Bons Clics :

- [Guides sur les différents sites et démarches administratives essentielles](#)



LE +

- Pour faciliter les démarches en ligne, il est parfois nécessaire de scanner des documents ! Si la personne n'a pas de scanner, **proposer des applications sur smartphone qui permettent de scanner en prenant des photos** (type CamScanner) est souvent plébiscité par les usagers.

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3 : COMMENT ACCOMPAGNER UNE PERSONNE SUR LE NUMÉRIQUE ?



« APPRENDRE À FAIRE » À LA PERSONNE



POUR QUI

Pour les personnes qui ont été sensibilisées et qui veulent se former aux usages du numérique, mais aussi se perfectionner (tous niveaux)



POSTURE

- En individuel pour accompagnement personnalisé
- En collectif pour des ateliers de niveaux et/ou thématiques



CONSTRUIRE UN DISPOSITIF DE FORMATION

Dimensionner les ateliers en fonction des objectifs :

- Il n'y a pas de nombre idéal d'ateliers de formation, cela dépend des objectifs des formations. L'enjeu est surtout de maintenir l'assiduité des apprenants.
- Pour chaque atelier proposé, bien définir les prérequis pour les apprenants (savoir maîtriser le mail, la recherche internet) et les objectifs à atteindre à la fin de l'atelier

Si les participants ont un niveau de compétence hétérogène :

- Jouer sur l'apprentissage par les pairs en encourageant les plus avancés à aider les plus débutants
- Proposer la formation avec plus de formateurs (au moins un binôme)
- Proposer un diagnostic avant l'inscription et spécifier les prérequis si la présence à l'atelier en requiert un (ex : télécharger une application pour un atelier sur les applications de communication comme Whatsapp ou Skype)

Si les participants ont des équipements hétérogènes (ex: smartphone IOS ou Android) :

- Composer des groupes en fonction des systèmes d'exploitation des équipements (IOS / Android).
- Proposer un modèle spécifique avec possibilité de l'apporter à la maison pour s'entraîner et de l'acheter à la fin. (ex. association Delta 7).



OUTILS

Boite à outils [Les Bons Clics](#) :

- **Ressources pédagogiques pour construire et animer des ateliers** collectifs sur les **compétences numériques de base** (allant de la maîtrise du clavier à la complétion de formulaires en ligne) mais aussi sur des **thématiques** (gestion des données personnelles, création d'un mot de passe sécurisé, utilisation de Whatsapp)
- Outils d'évaluation du niveau des apprenants
- Fiches résumé correspondant à chaque séance à imprimer pour les apprenants



[Les Bons Clics](#) est le site de référence pour accompagner les personnes éloignées du numérique, avec déjà plus de 170 000 utilisateurs, son utilisation est gratuite !



LE +

- Apprendre à utiliser le numérique est un investissement de temps et d'énergie pour les usagers, ainsi il est essentiel de les motiver et de faire apparaître les opportunités possibles ! *Pour aller plus loin, consulter la fiche 2 « Comment motiver les seniors dans leurs usages numériques ? »*

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3.BIS : QUELS SONT LES LEVIERS D'APPRENTISSAGE ? QUELLES SPÉCIFICITÉS POUR LES SENIORS ?

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche est un **complément de la fiche 3 « Comment accompagner une personne ? »** et notamment de la partie « apprendre à faire » à la personne. Elle permet d'identifier les principaux mécanismes d'apprentissage en se focalisant sur certains aspects spécifiques aux seniors. Elle regroupe aussi des astuces pour développer la capacité des seniors à se sentir à l'aise dans un temps de formation au numérique.

LES ÉMOTIONS POSITIVES

Au centre du cerveau humain se trouve un ensemble de structures parfois appelé « cerveau émotionnel » : le **système limbique**. On sait aujourd'hui que nos émotions « sculptent » le tissu neural. Le stress peut améliorer la cognition et l'apprentissage, mais au-delà d'un certain niveau, on obtient l'effet inverse. Les émotions positives quant à elles (ex. valorisation, récompenses, storytelling)... sont de véritables leviers d'apprentissage !

POSTURE

- Raconter des histoires pour amener de nouveaux concepts aux participants
- Utiliser la métaphore pour faire comprendre un concept nouveau (*mail comme le courrier, boîte mail comme une boîte aux lettres*)

LE +

- La première émotion positive doit être la **convivialité**, ce qui est un indispensable pour toutes les structures d'accompagnement rencontrées. Prévoir un **goûter et un accueil café** est essentiel pour une formation réussie et positive !

LES INTERACTIONS AU SEIN D'UN GROUPE

L'apprentissage avec les pairs peut s'avérer être un véritable levier de mobilisation et de compréhension. Tester cette dynamique durant un atelier collectif permet d'analyser la réceptivité des participants à ce type d'activités.

POSTURE

- Proposer des activités et exercices en groupe, faciliter l'entraide entre les plus avancés et les personnes bloquées formant des binômes.

SÉNIORS

- Dans un contexte où les participants se côtoient par ailleurs (ex. résidence autonomie), les **seniors apprécient l'idée d'être en binôme** afin de pouvoir s'entraider entre les séances mais aussi pour approfondir des liens avec certaines personnes. Ainsi l'atelier numérique devient surtout un lieu de lien social ce qui est un enjeu très fort pour faciliter l'apprentissage.

LA DIVERSITÉ DES ACTIVITÉS

Plusieurs chercheurs en éducation soutiennent qu'une pluralité de stratégies pédagogiques permet de profiter des avantages de chacune d'entre elles - **Sauvé, Debeurme, Wright, Fournier et Fontaine** (2007)

POSTURE

- Visionnage d'une vidéo, débat collectif, exercice individuel, jeu en équipe... Stimuler l'attention et la mémorisation via des activités variées !

RECOMMANDATIONS SUR LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES D'ACCOMPAGNEMENT

FICHE 3.BIS : QUELS SONT LES LEVIERS D'APPRENTISSAGE ? QUELLES SPÉCIFICITÉS POUR LES SENIORS ?

LE DROIT À L'ERREUR

Le cerveau fonctionne par itération : tout signal d'erreur génère un réflexe de correction, puis une nouvelle prédiction. Le rôle du formateur est d'encourager le droit à l'erreur, et d'aider l'apprenant à se corriger.

POSTURE

- Si une personne est bloquée, la rassurer et l'encourager à trouver la réponse par elle-même.
- Ne pas hésiter à verbaliser les astuces utilisées au quotidien en cas de blocage (revenir en arrière, faire une recherche internet pour trouver des éléments de réponse).
- Valoriser l'action même si cela entraîne des erreurs, le principal est d'apprendre à faire.

LA MISE EN PRATIQUE

Tu me dis, j'oublie, Tu m'enseignes, je me souviens, Tu m'impliques, j'apprends.

Pour apprendre, une personne doit vivre des expériences, manipuler elle-même l'information, se tromper et recommencer. Mettre les apprenants en action et intervenir en "facilitateur" est indispensable à l'apprentissage.

POSTURE

- Alternier exposés et exercices, l'attention d'une personne diminue au bout de 15 minutes !
- Proposer d'adosser un projet aux ateliers numériques, où les apprentissages permettent de faciliter la conduite de ce projet (ex: faire un e-book de recettes de cuisine).

SÉNIORS

- Les structures d'accompagnement soulignent le **besoin pour les seniors d'avoir un support papier** de la formation. En effet, imprimer un livret avec les séances de formation, leurs contenus et des informations pratiques joue fortement dans le réconfort et la légitimité des seniors. Il est nécessaire de prévoir un support avec des polices lisibles et assez grandes.
- Certaines **structures envoient par mail le support à la suite de l'atelier**, ainsi que des informations supplémentaires, ce qui joue le rôle d'un **exercice d'entraînement** une fois que les apprenants maîtrisent la boîte mail.

Tous les formateurs considèrent que le **point essentiel d'une formation au numérique réussie réside dans la capacité à s'entraîner chez soi**. Pour cela il est nécessaire de faciliter la prise en main sur l'équipement personnel et de proposer des solutions d'équipements en complément des ateliers.

POSTURE

- Proposer aux participants de venir avec leurs propres équipements et orienter les non-équipés vers des solutions adaptées (*tarifs solidaires*)
- Imaginer des exercices pratiques à réaliser entre les séances en lien avec les intérêts des personnes ou pour attiser leur curiosité

Exemple : poser une question difficile où la réponse ne peut être trouvée qu'en surfant sur internet (combien y a-t-il de rues dans Paris ? Quelle est la longueur du Rhône ?)

RECOMMANDATIONS LOGISTIQUES POUR LA MISE EN PLACE D'UN ESPACE D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE ADAPTÉ AUX SENIORS

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche condense un ensemble de **recommandations logistiques et matérielles** observées dans le point d'accueil d'**Emmaüs Connect*** du 3^{ème} arrondissement de Paris, dont l'aménagement a en partie été conçu afin d'accueillir des personnes âgées et les former aux outils numériques.

Elle pourra être utilisée comme **référence d'un lieu d'accompagnement adapté et accueillant**, notamment dans l'optique de développer ou d'améliorer des lieux d'accueil du public senior (certaines recommandations sont par ailleurs valables pour tous les types de publics).

*62 rue de Bretagne - au sein de la mairie d'arrondissement, 75003 Paris

RECOMMANDATIONS GÉNÉRALES : PRIVILÉGIER LE CONFORT ET LA CONVIVIALITÉ DANS LES LIEUX D'ACCOMPAGNEMENT



1. Un espace accessible à tous

- En **rez-de-chaussée** (ou avec un ascenseur dans le bâtiment) pour les personnes à mobilité réduite
- Une **banque d'accueil personne à mobilité réduite** afin d'être visible par tous
- Des **fauteuils** pour pouvoir attendre confortablement



2. Un espace convivial et chaleureux

- Un **point café** pour servir des boissons chaudes
- Des **éléments de décoration** pour donner envie de passer du temps d'espace (tapis, affiches, plantes, bibliothèque)
- Un lieu **lumineux**
- Un **espace d'attente** aménagé (avec WC et point d'eau)

Quel que soit le type d'accompagnement proposé, il est essentiel d'investir dans du matériel de qualité et confortable pour les seniors, ainsi que de ne pas négliger l'ambiance chaleureuse qui doit se dégager afin de mettre en confiance les publics.

La bonne pratique Emmaüs Connect

Mettre en place des ateliers découverte de l'équipement, ciblé ou non pour les seniors, (différents smartphones, ordinateurs, tablettes Ardoiz ou Facilotab, ordinateurs Hypra ou Ordissimo) afin que les publics viennent les tester gratuitement.



RECOMMANDATIONS LOGISTIQUES POUR LA MISE EN PLACE D'UN ESPACE D'ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE ADAPTÉ AUX SENIORS

RECOMMANDATIONS POUR UN ESPACE DE LIBRE ACCÈS



1. Un équipement adapté

- Des **ordinateurs fixes** placés à hauteur (avec chaises si besoin de s'asseoir)
- Une **imprimante** à disposition des publics moyennant quelques centimes
- Une **connexion wifi**



2. Un espace de médiation facilité

- Un emplacement stratégique pour **faciliter la médiation potentielle** par les professionnels postés à la banque d'accueil si besoin de déblocage
- Des postes éloignés pour favoriser la **confidentialité**

RECOMMANDATIONS POUR UN ESPACE DE FORMATION AU NUMÉRIQUE



1. Un espace ergonomique pour les seniors

- **Fauteuils adaptables et ergonomiques**
- Ordinateurs portables grands écrans avec **supports adaptables** pour rehausser l'écran
- Souris individuelles avec **tapis ergonomiques** (pour reposer le poignet) et **repose avant-bras**
- **Rehausseurs** pour pieds



2. Un espace facilitant l'apprentissage

- Une **disposition en U** pour pousser aux échanges et assurer la visibilité des supports projetés
- Du **matériel** pour animer des formations (vidéoprojecteur, ordinateur pour le formateur, tableau blanc)
- Un **espace de projection** central et de grande taille pour faciliter la lecture

RECOMMANDATIONS POUR DES SUPPORTS DE COMMUNICATION DESTINÉS AUX SENIORS

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche condense des **recommandations pour communiquer avec les seniors**, tant sur le **fond** que sur la **forme**, pour **différents types de supports**. Elle peut être utilisée pour **concevoir des outils de communication pour les seniors**, même si ces bonnes pratiques ne feront de mal à aucun public !

QUELS CANAUX DE COMMUNICATION PRIVILEGIER ?



La discussion

Un mode de communication **centré sur l'humain**, rassurant les seniors sur la non opposition entre numérique et lien social, bien au contraire !



Les médias ou canaux traditionnels

- ✓ 82% des +65 ans lisent des **imprimés publicitaires**¹
- ✓ 78% des +60 ans écoutent **la radio**²
- ✓ 61% des +70 ans possèdent un **poste TV**³, avec une tendance à y consacrer plus de temps avec l'âge
- ✓ 50% des +65 ans lisent la **presse quotidienne régionale** (vs. 34% du total de la population), soulignant l'**importance des médias locaux**⁴



Les canaux numériques

- ✓ 66% des +65 ans consultent leurs **emails**
- ✓ 43% des +65 ans sont inscrits sur les **réseaux sociaux**, par ordre de préférence : Facebook, Skype, Twitter⁵

Indispensable : adapter le message aux publics ciblés (niveau de connaissances sur le numérique etc.)

QUELS MESSAGES VÉHICULER ?



Le numérique peut être/reste humain !

Sur la forme comme sur le fond, il est clé de mettre en avant l'idée que le numérique peut être un outil au service du lien social et contre l'isolement (ex. ateliers pour mieux communiquer)



Il n'y a pas d'âge, si on est motivé !

Il est important de rappeler aux seniors qu'ils peuvent déjouer les idées reçues que la société porte sur eux, car certains de leurs pairs s'en sont saisis ! (notamment en dessous de 75 ans)



Ce n'est pas inné, on est là pour aider !

Les seniors sont particulièrement touchés par le phénomène d'auto-censure : il est donc essentiel de les rassurer sur le besoin d'appui, de montrer qu'on va pouvoir les accompagner



Le numérique facilite le quotidien !

Le numérique peut paraître « gadget » à des publics qui le méconnaissent : il est utile de souligner en quoi il peut faciliter les activités qu'ils font déjà (ex. courses, mobilité, santé, infos, ...)



Prenez uniquement ce qu'il vous plait !

Il ne faut pas hésiter à proposer aux seniors une vision utilitariste du numérique, eux qui subiront a priori moins la notion de numérique imposé (cf. maintien de solution d'assistance)



Eviter : un dialogue froid, pressé, un manque d'écoute

Eviter : répéter les biais de la société, favoriser leur autocensure

Eviter : présenter le numérique comme facile à apprendre !

Eviter : un focus sur des nouvelles technologies (ex. imprimantes 3D)

Eviter : exprimer des contraintes ou obligations « vous devriez... »

1 Etude Parcours Courrier - CSA - Juin 2015 | 2 Médiamétrie 2017-2018 | 3 INSEE | 4 Mediapoche, guide annuel des médias HAVAS 2015 | 5 Infographie Les Senioriales sur les habitudes des seniors vis-à-vis du numérique 2017

RECOMMANDATIONS POUR DES SUPPORTS DE COMMUNICATION DESTINÉS AUX SENIORS

QUELS FORMATS PRIVILÉGIER ?



Donner envie...



Pousser à agir...

Les supports vidéos : interview, reportage

Permettent d'éveiller l'intérêt, d'accrocher et retenir l'attention du public

Témoignages de seniors, valorisation de leur parole, de leur avis et ressenti

Témoignage d'accompagnants, illustration de leur qualités d'écoute, de pédagogie, leur bienveillance et sympathie

Mise en scène de seniors entourés et actifs, semblant à la fois heureux et sereins

Les supports écrits : du flyer à la brochure

Permettent d'informer de manière plus ou moins approfondie sur un dispositif

Partage de clés d'action précises et concises, pour les plus convaincus ou plus téméraires !

Présentation exhaustive du dispositif (contextualisation et approfondissement des étapes) pour les plus hésitants

Dans les deux cas, toujours rappeler le gain attendu (au-delà du numérique, notamment)

Indispensable : utiliser des visuels positifs (valorisant encore une fois le lien humain plutôt que l'équipement) et donner les clés pour obtenir plus d'informations (ex. un numéro de téléphone) et rassurer

INVESTISSEMENT NÉCESSAIRE

La **vidéo demande moyens techniques** (matériel), **compétences avancées** (prise de vue, montage vidéo et audio, ...) et **un fort investissement** (durée totale de production)

L'**affiche et la brochure demandent un niveau d'investissement faible à moyen** : compétences Powerpoint (minima) jusqu'à des logiciels spécialisés de mise en page

MISE EN ŒUVRE



Clarté des plans

Contraste clair entre les premiers et les arrière-plans

Plans simples, peu fournis



Voix et son

Timbre relativement grave contre la perte des fréquences élevées

Elocution distincte

Séparation claire des sons

Sous-titres



Rythme

Vitesse modérée (pas de succession trop rapide des plans)



Police d'écriture

Sobre et claire (Helvetica...)

Taille suffisante (minimum 12)

Contraste : sombre sur fond clair



Disposition du texte

Grandes marges et larges espaces entre les paragraphes

Alignement du texte à gauche



Illustration et support

Images de grande taille, en HD

Papier, encre mats : anti reflets

RECOMMANDATIONS POUR DES SUPPORTS DE COMMUNICATION DESTINÉS AUX SENIORS



EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES DANS DES SUPPORTS DE COMMUNICATION



Vidéo pour sensibiliser



- Des **seniors** qui **s'expriment eux-mêmes** sur le service présenté
- Insistance sur des **sentiments positifs** (joie grâce à l'aspect ludique, la convivialité, stimulation intellectuelle...)
- **Elocution distincte** des intervenants et **sous-titrage**



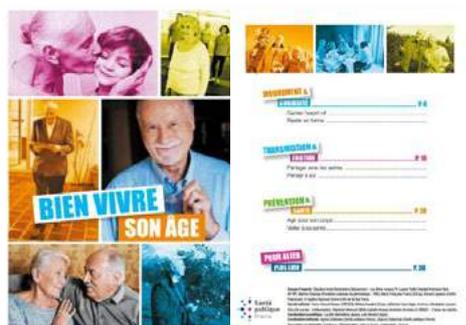
Affiche pour informer rapidement



- Informations **limitées à l'essentiel**
- **Information pratiques** (tarif, contact, adresse, dates) **mises en évidence** : « Où ? Quand ? »...
- Une photographie de **bonne qualité** montrant **des seniors réalisant l'activité, entourés par les animateurs**



Brochure pour approfondir



- Une **couverture attrayante** : seniors **entourés et actifs, titre bien lisible** (grande taille, contraste de couleurs)
- Un **sommaire synthétique**, classé par **centres d'intérêts** (ex. : « Mouvement et curiosité »)
- Un **agencement** des pages **sobre** (pas de multiplication des encadrés)
- Une **insistance sur l'humain** via de **nombreuses photos valorisantes** dans la brochure



Pratiques de mise en forme à éviter :

- Informations pratiques **peu visibles** (petite taille, contraste de couleur peu lisible, positionnement tout en bas ou en haut du support...)
- **Photographie de mauvaise qualité ou détournée**, sur fond uni
- **Pictogrammes (hashtag, arobase...)**, pas toujours intelligibles

RECOMMANDATIONS SUR LES RESSOURCES HUMAINES POUR LA MISE EN PLACE D'UN ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

OBJECTIF DU DOCUMENT

Cette fiche condense un ensemble de **recommandations** concernant les **ressources humaines** pour accompagner les publics sur le numérique, qui s'appliquent aussi aux seniors. Balayant à la fois les types de profils, les compétences clés et le nombre d'aidants préconisés par type d'accompagnement, elle permet d'avoir une meilleure idée des ressources à mobiliser.

DES COMPÉTENCES À MOBILISER EN FONCTION DES ACCOMPAGNEMENTS

	SAVOIRS	SAVOIRS FAIRE	SAVOIRS ÊTRE
 Les compétences numériques	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance d'offres internes ou externes vers qui orienter une fois le diagnostic passé • Connaissance d'un outil d'évaluation des compétences numériques 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse du niveau d'autonomie numérique des personnes en fonction de leur réponses • Capacité à intégrer ce diagnostic dans un diagnostic plus global 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'écoute et d'analyse • Esprit de service (empathie, disponibilité) • Respect de la personne (politesse, discrétion) • Résistance psychologique aux situations délicates
 À l'inclusion numérique	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances des opportunités du numérique et d'internet • Connaissance des freins des publics en difficulté et de leurs craintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à développer un argumentaire positif à partir des centres d'intérêts des personnes • Communiquer sur les usages du numérique de manière éclairée pour désamorcer les craintes 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'écoute et d'analyse • Pédagogie • Bienveillance (posture dédramatisante) • Sens de la communication
 Sur des démarches administratives	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances des démarches administratives (ex : retraites) • Connaissance des règles de protection des données personnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à réaliser la démarche administrative avec l'utilisateur (consentement) • Capacité de vulgarisation des étapes de la démarche 	<ul style="list-style-type: none"> • Posture côte à côte • Esprit de service (empathie, disponibilité) • Respect de la personne (politesse, discrétion) • Pédagogie
 Sur des blocages informatiques ponctuels	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des outils informatiques (ordinateurs, tablettes ou smartphone) <i>cependant pas besoin d'être un technicien</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la problématique • Capacité à expliquer la solution en impliquant la personne dans le déblocage de sa situation 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité d'écoute et d'analyse • Esprit de service (empathie, disponibilité) • Réassurance • Pédagogie
 Aux usages numériques	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissances des compétences numériques clés et des services en ligne essentiels • Connaissances de la posture du formateur et des pratiques pédagogiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à construire une session de formation (support, logistique...) • Capacité à transmettre des compétences et connaissances en présentiel 	<ul style="list-style-type: none"> • Sens de la communication • Pédagogie • Inclure tout le monde, créer du collectif • Capacité de valorisation et bienveillance

RECOMMANDATIONS SUR LES RESSOURCES HUMAINES POUR LA MISE EN PLACE D'UN ACCOMPAGNEMENT NUMÉRIQUE

DES ACCOMPAGNANTS NUMÉRIQUES : UNE DIVERSITÉ DE PROFILS

Plusieurs typologies d'aidants peuvent accompagner les publics sur le numérique, et ils disposent chacun de rôles différents et modulables en pratique. **Il n'y a pas un profil à privilégier** par rapport aux autres et tous apportent des accompagnements complémentaires.



Le jeune VSC ou étudiant
Il s'appuie sur sa pratique



Le retraité bénévole CSP+
Il s'appuie sur son expérience



Le geek bénévole
Il s'appuie sur ses compétences techniques



Le médiateur numérique
Il s'appuie sur sa formation



L'intervenant social
Il connaît les démarches



LE RATIO D'ACCOMPAGNANTS OPTIMAL À CALIBRER

Le ratio d'accompagnants optimal n'est pas fixé, car toutes les pratiques sont observées dans les structures. Cependant, voici un certain nombre de recommandations en fonction des accompagnements qu'une structure peut proposer :



Animation d'un espace en libre accès

Une ressource disponible pour assister ou débloquer les personnes (et les orienter vers des offres d'accompagnement plus poussées si difficultés)



Assistance sur les services en ligne

Un accompagnant pour une personne : accompagnement individualisé si possible dans un espace confidentiel (+ protection des données pour les démarches administratives)



Ateliers de formation sur l'ordinateur, la tablette ou le smartphone

Le nombre d'accompagnants varie en fonction :

- **Du niveau des participants et de l'homogénéité du groupe**

Si le niveau est homogène et non grand débutant, avec un équipement identique pour tous : 1 formateur et 1 assistant pour 10 participants (ratio 1 pour 5)

Si le niveau est hétérogène, très débutant : 1 formateurs et 2 assistants pour 10 participants (ratio 1 pour 3,5)
Le rôle des assistants serait de débloquer rapidement certains participants sans perturber la formation en cours. Il est important qu'il y ait un formateur identifié pour la cohérence du déroulé de la formation.

- **De l'homogénéité de l'équipement**

Les équipements peuvent être hétérogènes si les modèles et les systèmes d'exploitation diffèrent, mais aussi si les participants apportent leur propre équipement (logiciels différents, utilisation personnelle). Cette configuration est plus fréquente avec les **smartphones**. Ainsi généralement une formation **sur smartphone nécessite plus d'accompagnants**, par ex un formateur et 3 assistants pour 10 participants (ratio 1 pour 2,5).

Annexe 2.

Fiche de synthèse

SYNTHÈSE RÉFÉRENTIEL « AUTONOMIE NUMÉRIQUE »

Contexte	L'autonomie numérique des seniors comporte un double enjeu : le lien social et l'ouverture sur le monde, d'une part, et l'accès aux droits et la réalisation des démarches administratives d'autre part. Cet atelier vise à accompagner les seniors dans l'utilisation de l'outil numérique afin qu'ils soient le plus autonomes possible dans la pratique de base du numérique.
Public cible	Personnes de 55 ans et plus, autonomes (GIR 5, 6 et non girées), en priorité celles vivant à domicile (y compris en résidence autonomie, petite unité de vie) et les publics en situation d'isolement social et géographique.
MINIMUM ATTENDU D'UN ATELIER « AUTONOMIE NUMÉRIQUE »	
Durée et nombre de séances	- De 8 à 15 séances ; - 1 séance dure de 2 heures à ½ journée.
Corps de séance	- 8 modules socles obligatoires : 1. Diagnostic, attentes et leviers motivationnels 2. Découverte et réassurance 3. Maîtrise des usages 4. S'informer sur Internet 5. Sécurité&Numérique 6. Communiquer via l'email et les réseaux sociaux 7. Savoir utiliser les principaux sites ou applications administratifs, de mobilité et de services en ligne 8. Évaluation et offres rebonds - Modules complémentaires optionnels : modules d'approfondissement liés à l'un ou plusieurs des 4 modules socles 2, 3, 6 et 7 en fonction des besoins et difficultés observées chez les participants. 1 module spécifique de découverte et d'utilisation de l'offre de services en ligne développés localement par les caisses.

SYNTHÈSE RÉFÉRENTIEL « AUTONOMIE NUMÉRIQUE »

ANIMATION DES ATELIERS

Approche pédagogique	<ul style="list-style-type: none">- S'adapter aux besoins, à l'hétérogénéité des niveaux d'autonomie numérique, aux leviers de motivation recensés lors de la première séance ;- Favoriser une démarche participative basée sur l'échange et une démarche positive favorisant l'expression des seniors ;<ul style="list-style-type: none">- Veiller à répondre aux attentes des participants tout au long du parcours ;- Rassurer les participants dans leurs pratiques de l'outil numérique et valoriser leur progression ;- Veiller à la création d'une cohésion au sein du groupe en facilitant les échanges entre pairs en cohérence avec les principes de l'andragogie.
Formation	<ul style="list-style-type: none">- Aptitudes à animer des groupes (pratiques pédagogiques, mises en situation) ;- Connaissance de la spécificité du public sénior ;- Capacité à recueillir les éléments permettant de réaliser une évaluation de l'action ;- Maîtrise de l'ensemble des compétences numériques nécessaires et capacités à les transmettre ;- Capacité à recueillir l'ensemble des informations permettant de relayer les seniors vers l'offre des partenaires-relais (numérique et bien vieillir).

ÉVALUATION

Méthode	Questionnaire à T0, T1 et T2 (en ligne, de préférence, pour T1 et T2)
Indicateurs	<ul style="list-style-type: none">- De satisfaction : informations et contenu ;- Quantitatifs : nombre d'invités, d'inscrits, de participants à la 1^{ère} séance, de participants en dernière séance ;- Qualitatifs : évaluation de l'autonomie numérique acquise en comparant avec le diagnostic initial, perspectives d'utilisation du numérique et projets des participants à l'issue du parcours.

RECOMMANDATIONS POST-ATELIER

Remettre aux participants un guide de recommandations composé	<ul style="list-style-type: none">- Des principaux apprentissages et tutoriels correspondants ;- Du recueil des contacts des partenaires-relais du numérique (y compris de reconditionnement d'équipements) et du Bien-Vieillir, en lien avec les caisses de retraite.
--	---

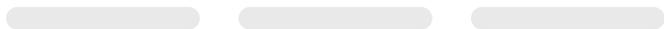
Remerciements

Les membres du groupe de travail ayant participé à l'élaboration de ce référentiel

- > Cnav – Catherine LACHAUSSÉE, Magalie RAIMBAULT
- > CNSA – Manon BONNET
- > CCMSA – Emilie DIOP-PERROT
- > Agirc-Arrco – Catherine TCHOUÉ
- > CNRACL – Sébastien CAZABONNE
- > Carsat Auvergne – Arnaud VILLAUME
- > Carsat Aquitaine – Sylvain AUGEZ
- > Carsat Bourgogne-Franche-Comté – Elise BARTHELEMY, Célia BERTHAUT
- > Carsat Bretagne – Laurence MARTIN
- > Carsat Centre-Val-de-Loire – Fatiha AMANZOU
- > Cnav Île-de-France – Clémence LE MARREC
- > Carsat Pays-de-Loire – Solen RIPOCHE
- > Carsat Rhône-Alpes – Patricia POYET
- > Carsat Sud-Est – Florent BRETHOU



A series of horizontal dotted lines for writing, consisting of 25 lines spaced evenly down the page.





Le label "Pour bien-vieillir" permet d'identifier les actions de prévention proposées par vos caisses de retraite.

● www.pourbienvieillir.fr